

## [事案 29-204] 新契約無効請求

・平成 30 年 6 月 29 日 和解成立

### <事案の概要>

申込書等を見たことがなく、サインした覚えもないこと等を理由に、契約の無効を求めて申立てのあったもの。

### <申立人の主張>

平成 27 年 9 月に証券会社を代理店として契約した米ドル建積立利率変動型終身保険について、以下等の理由により、契約を無効としてほしい。

- (1) 契約前に、申込書、意向確認書、外貨振込依頼書等を見たことがなく、それらにサインした覚えもない。自分がサインをしたのは無地のタブレットであり、そのタブレットの手続きが何であったか、どのように使用されるものなのかについて説明を受けなかった。
- (2) 保険料の振込みについて、金額の相談もなく、預けてある商品がどのように換金され、保険料に充てられたのかも分からなかった。

### <保険会社の主張>

募集人は、タブレットを使用して保険の契約手続きを進めることを説明し、申立人の了解を得た上で、メニューに従って順次内容を説明し、申立人がチェックを入れるという適正な方法で契約手続きは行われているため、申立人の請求に応じることはできない。

### <裁定の概要>

#### 1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、契約時の状況を把握するため、申立人および募集人の事情聴取を行った。

#### 2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人が何も理解せずに本契約の申込みをしたとは認められないが、以下の理由により、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、和解案を当事者双方に提示し、その受諾を勧告したところ、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1) 申立人は、契約時 80 歳代の高齢であり、募集人の事情聴取の結果によっても、そもそも本契約に積極的に加入したいという希望を持っていなかった。
- (2) 募集人の事情聴取によれば、2 回にわたり訪問のうえ募集が行われたが、本契約の内容や重要事項の説明、申立人が保有している資産の売却、タブレットによる契約手続きまでを合計 1 時間強で行っていた。本契約は外貨建終身保険であり、為替の変動リスク、市場価格調整率の変動による解約返戻金の変動リスク、契約時にかかる諸費用などについて、高齢の申立人が理解しうるような十分な説明が必要であるところ、本件においては、十分に時間をとった説明がなされているとは認められない。
- (3) 契約手続きはタブレットにより行われているが、一般的に、タブレットによる手続きは高齢者には分かりにくいこともあるため、丁寧な対応が必要になる。

契約者は、タブレット画面をスクロールしつつ申込内容の全てを一度に確認していかなければならないが、高齢者にとって、タブレット画面に表示された文章を瞬時に理解することは容易ではない。これに対し、募集人が、タブレットに表示された文章について、申立人の理解をその都度確認するなど、特に慎重な配慮をしていたとは認められなかった。

また、募集人が予め保険金の受取人などをタブレットに入力していたことから、手書きによる場合のように、申立人が契約内容について熟考しながら手続きをする機会もなかったといえる。

- (4)本契約の申込手続では、意向確認の前に、申立人が保有する株式、投資信託、社債等の売却手続が行われているところ、契約に関し、後戻りできない状況になるような順序となっていることから、より慎重な対応が求められる。